



Estado de Washington

Consejo de Control de Bebidas Alcohólicas

Entrenamiento sobre venta responsable de alcohol del Estado de Washington

Vender alcohol de manera responsable
Crear un Washington seguro y saludable

Guía de Entrenamiento del Programa de Vendedores Responsables

Nombre del empleado: _____

Nombre del gerente: _____

Nombre del negocio: _____

Fecha de entrenamiento: _____

Dirección del lugar de entrenamiento: _____

Índice de Contenido

Introducción	. . . pág. 2
Cómo usar esta guía de entrenamiento	. . . pág. 3
¿Qué es el Programa de Vendedores Responsables?	. . . pág. 4
Datos acerca del alcohol	. . . pág. 4
Sanciones por venta ilegal de alcohol	. . . pág. 6
Cómo reconocer los productos alcohólicos	. . . pág. 7
Control de identificaciones: ventas legales	. . . pág. 7
No vender a personas aparentemente intoxicadas	. . . pág. 14
La tercera parte de las ventas	. . . pág. 16
Documentación / mantenimiento de Registros	. . . pág. 17
Su responsabilidad como vendedor de alcohol	. . . pág. 17
Examen del RVP	. . . pág. 18
Hoja de respuestas de la guía de capacitación	. . . pág. 22
Reconocimiento de comprensión de las pólizas internas sobre venta de alcohol de la tienda	. . . pág. 23

Introducción

Estimado/a empleado/a encargado de la venta de alcohol:

En nombre del Consejo de Control de Bebidas Alcohólicas del Estado de Washington, quiero agradecerle por participar en el entrenamiento sobre Venta Responsable de Alcohol. Como vendedor de productos alcohólicos, usted tiene un rol importante en la tarea de crear comunidades seguras vendiendo alcohol de manera responsable. Su criterio informado y su accionar son cruciales para prevenir las ventas ilegales.

Al completar este entrenamiento, aprenderá a vender productos alcohólicos de manera responsable a través de:

- Comprender las leyes sobre bebidas alcohólicas y las pólizas internas de su tienda sobre venta de alcohol
- Aceptar exclusivamente formas legales de identificación para verificar la edad y saber cómo revisarlas.
- Reconocer signos de intoxicación
- Rechazar ventas ilegales
- Adoptar las mejores prácticas

Además de este entrenamiento, el personal del Consejo de Control de Bebidas Alcohólicas está a su disposición para responder a todas las preguntas que pueda tener. Si necesita de más ayuda, simplemente localice a su gerente o al Programa de Vendedores Responsables usando la información de contacto en la página siguiente.

El Consejo de Control de Bebidas Alcohólicas espera trabajar con usted para convertir a Washington en un sitio donde el alcohol se venda, se sirva y se consuma de manera responsable.

Atentamente,



Rick Garza
Director del
WSLCB

Cómo usar esta guía de entrenamiento:

Esta guía de entrenamiento está diseñada para enseñarles a los empleados a vender bebidas alcohólicas de una manera que evite las ventas a menores de edad y personas intoxicadas. Al seguir estas prácticas específicas, los empleados pueden garantizar que las bebidas alcohólicas se vendan de manera responsable. Los empleados deberían estudiar esta guía con la ayuda de la gerencia para garantizar que entiendan su responsabilidad con respecto a la venta de alcohol. La gerencia debe asegurar que todos los empleados demuestren un dominio del material antes de certificar que han completado el entrenamiento.

Una vez completada exitosamente, esta capacitación cubre el requisito de entrenamiento de los empleados para el Programa de vendedores responsables (RVP, por sus siglas en inglés).

Antes de iniciar el entrenamiento, necesitará:

1. Una copia de la póliza interna de su tienda
2. Una copia de la Guía de entrenamiento del Programa de Venta Responsable de Bebidas Alcohólicas para que la use y la conserve

También puede ver los videos sobre Venta Responsable de Bebidas Alcohólicas y Último Aviso, los cuales están disponibles en línea en el sitio web del WSLCB.

- **Video sobre Venta Responsable de Bebidas Alcohólicas:**
<http://www.liq.wa.gov/enforcement/responsible-liquor-tobacco-sales-video>
- **Video sobre Último Aviso:**
<http://www.liq.wa.gov/licensing/last-call-video>

Puede solicitar copias impresas de los videos localizándonos en RVP@liq.wa.gov.

Durante toda la guía de entrenamiento encontrará pruebas que requiera su respuesta. Las respuestas de estas pruebas las encontraran en la página 21.

Si tiene alguna pregunta, o precisa asistencia u otros materiales de entrenamientos adicionales, por favor contacte al Consejo de Control de Bebidas Alcohólicas, Programa de Vendedores Responsables.

Programa de Vendedores Responsables / Programa de Entrenamiento Obligatorio para Expendedores de Alcohol

Washington State Liquor Control Board
3000 Pacific Avenue/PO Box 43098
Olympia WA 98504-3098

Sitio web: www.liq.wa.gov
Teléfono: 360-664-1727/1728
Correo electrónico: RVP@liq.wa.gov

¿Qué es el Programa de Vendedores Responsables?

¿De qué se trata el Programa de Vendedores Responsables (RVP, por sus siglas en inglés)?

El RVP está diseñado para ayudar a los vendedores minoristas a adoptar y hacer cumplir prácticas específicas para garantizar que el alcohol se venda de manera responsable y prevenir su consumo y abuso ilegal. Los vendedores minoristas participantes que cumplan y mantengan los requisitos del programa pueden calificar para una sanción reducida* en caso de que realicen una venta ilegal.

**Vendedor minorista de licor: Todo vendedor de licor que participa en el RVP y cumple y mantiene los requisitos del programa es elegible para recibir una sanción estándar en lugar de la sanción doble (reducción del 50%) una vez en un período de doce meses por una venta ilegal.*

**Vendedor minorista de cerveza y vino: Todo vendedor minorista de cerveza y vino que participa en el RVP y cumple y mantiene todos los requisitos del programa es elegible para un aplazamiento por una primera violación una vez en un período de 24 meses. Si no se producen otras violaciones a la seguridad pública dentro del período de 24 meses, la violación es anulada.*

Para convertirse en miembros certificados del RVP, los vendedores minoristas deben cumplir y mantener los siguientes requisitos:

Vendedor minorista de licor:

- Establecer y hacer cumplir una póliza interna sobre la manipulación de alcohol
- Publicar letreros que desalienten la compra ilegal de alcohol
- Entrenar a los empleados antes de que vendan alcohol. Ofrezca entrenamiento de repaso al menos una vez al año
- Llevar registros de entrenamientos
- Publicar el certificado de miembro del RVP a la vista del público
- No haber cometido ninguna violación a la seguridad pública en los últimos dos años

Vendedor minorista de cerveza y vino:

- Establecer y hacer cumplir una póliza interna sobre la manipulación de alcohol
- Publicar letreros que desalienten la compra ilegal de alcohol
- Entrenar a los empleados al menos una vez al año
- Mantener una póliza de administración la venta minorista de alcohol responsable
- Mantener registros de entrenamiento
- Publicar el certificado de miembro del RVP a la vista del público
- No haber cometido ninguna violación a la seguridad pública en los últimos dos años

Datos sobre el alcohol

El alcohol es un factor en un promedio de aproximadamente 4.700 muertes de jóvenes menores de edad en los Estados Unidos cada año.*

La ingestión de alcohol por parte de menores de edad contribuye a una amplia variedad de problemas de salud y sociales muy costosos, que incluyen accidentes de tránsito, suicidios, homicidios, agresiones, actividad sexual riesgosa, lesiones involuntarias, daño cerebral, problemas académicos e intoxicación con alcohol y drogas.*

La ingesta de alcohol por parte de menores de edad les costó a los ciudadanos del Estado de Washington \$1.400 billones sólo en el año 2007. (Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades)

500.000 estudiantes universitarios con edades entre los 18 y los 24 años sufren lesiones accidentales estando bajo la influencia del alcohol. (Hingson et.al., 2009)

El consumo excesivo de alcohol, o incluyendo el consumo compulsivo de alcohol, le costó a los Estados Unidos \$746 por persona, o \$1,90 por cada bebida, en el año 2006. Estos costos incluyen los gastos en atención médica, delitos y pérdida de productividad. (Centros para el Control y la Prevención de Enfermedad)

Entre 2008 y 2012, un total de 1.047 accidentes automovilísticos fatales que involucraron a un conductor intoxicado ocurrieron en las carreteras de Washington. Estos choques provocaron 1.160 muertes donde estuvieron involucrados conductores intoxicados, un promedio de 232 al año, o el 49% de todas las víctimas de tránsito en este período de cinco años. Entre estas muertes, el 40% involucraron a un conductor alcoholizado (2012 Washington State Annual Collision Summary)

**El Informar al Congreso sobre la prevención y reducción de consumo de alcohol en menores de edad, El Departamento de Salud y Servicios Sociales de EE.UU., Administración de Servicios de Abuso de Sustancias y Salud mental, mayo de 2011.*

El alcohol no es como los otros productos

El alcohol es un producto recreativo muy popular para muchos consumidores, pero también es una droga que se asocia con una cantidad de efectos dañinos cuando se utiliza de manera excesiva o inadecuada. Las ventas de alcohol deben tratarse de manera diferente a las de otros productos.

Debido al alto riesgo de abuso de esta sustancia, es importante que su negocio controle las ventas de alcohol cuidadosamente. Necesita saber cuál es su impacto cuando se utiliza inadecuadamente, y tener la precaución de no permitir que menores o personas aparentemente intoxicadas compren bebidas alcohólicas.

Su responsabilidad

Es su responsabilidad conocer las leyes que regulan la venta segura de alcohol. No conocer la ley no es una defensa válida y estará sujeto a sanciones legales si realiza una venta ilegal.

Las ventas ilegales de alcohol pueden provocar multas, antecedentes penales, pérdida del empleo, cancelación de la licencia de un establecimiento para vender bebidas alcohólicas, y una posible demanda civil.

Finalmente instancia, su empleador es responsable por las acciones de sus empleados y puede imponer sus propias penalizaciones.

Conforme a la póliza interna de su tienda, ¿a qué consecuencias se enfrentaría si realiza una venta ilegal?

Sanciones por venta ilegal de alcohol

Es ilegal vender alcohol a cualquier persona que tenga menos de 21 años de edad y/o a cualquier persona que parezca estar intoxicada. Si lo hace, podría enfrentarse a sanciones graves.

- Si le vende alcohol a un menor, podría recibir una cita criminal y tal vez deba comparecer frente al tribunal. Podría recibir una multa de hasta \$5.000 y tener que cumplir hasta un año en prisión.
- Si vende alcohol a una persona aparentemente intoxicada, podría recibir una cita criminal y tal vez deba comparecer frente al tribunal. Tal vez deba pagar una fianza y cumplir una condena en prisión.
- Podría perder su empleo. Como, finalmente, su empleador es responsable, podrían suspenderlo a usted o despedirlo por una violación relacionada con ventas ilegales.
- Podría ser demandado. Si una persona muere o resulta herida como resultado de su venta ilegal, podría ser demandado por lucro cesante, daños y perjuicios, gastos médicos, etc.
- Su empleador podría estar en problemas. El negocio podría tener que pagar multas o tal vez le suspendan su licencia para vender alcohol. Si el negocio recibe cuatro violaciones en dos años, podría perder su licencia para vender alcohol permanentemente.

Sólo puede vender alcohol a una persona que tenga 21 años de edad o más, y que no muestre signos obvios de intoxicación. Es ilegal que un cliente que muestre signos de intoxicación posea, consuma o compre bebidas alcohólicas.

PruebaN°1:

1. **¿Puede vender una botella de vino a un cliente que muestre algunos signos de intoxicación pero que no esté conduciendo?**
 Sí No
2. **Un grupo de jóvenes llega a la tienda pero sólo una persona compra alcohol porque sólo esa persona tiene más de 21 años de edad. ¿Debería vender alcohol a esta persona?**
 Sí No
3. **Vendió alcohol a un menor porque un colega suyo le aseguró que no era menor de edad. ¿Quién es responsable de la violación?**
 Vendedor (Usted) Colega
4. **Una persona que aparentemente tiene unos 30 años olvidó su identificación pero quiere comprar cerveza ¿Le vendería la cerveza sin verificar su identificación?**
 Sí No

Cómo reconocer los productos alcohólicos

El mercado cambia constantemente, y eso a veces dificulta la capacidad para distinguir los productos que contienen alcohol de los que no lo contienen. Es importante que usted comprenda claramente qué productos contienen alcohol y que se asegure de revisar la identificación del cliente. Algunos de los productos que pueden causar confusión incluyen:

- Bebidas a base de malta saborizadas, como FourLoko, Joose, Tilt, etc, porque pueden aparentar como bebidas energizantes o carbonatadas sin alcohol.
- Las bebidas alcohólicas que vienen en bolsas de distintos tamaños, algunas de las cuales pueden aparentar muy parecidas a los jugos para niños.
- Productos congelados que contienen alcohol y que aparentan ser similares a los helados.
- Tragos en forma de gelatina o en bolsas individuales, en recipientes pequeños, porque no aparentan como un producto que típicamente contiene alcohol.

¿Sabía que la venta de bebidas energizantes alcohólicas pre-mezcladas fue prohibida en el estado de Washington en 2010? Combinar alcohol con estimulantes como cafeína, guaraná y taurina, puede aumentar el riesgo de un daño relacionado con el alcohol.

¿Puede identificar los productos que contienen alcohol en su tienda? Complete las respuestas en las líneas de abajo. Si necesita ayuda, hable con su gerente.

Indique los productos que contienen alcohol en su negocio

Su sistema de punto de venta, ¿le alerta cuando pasa un producto que requiere de una edad mínima para su compra?

Si su sistema no lo hace, ¿cuál es su método para identificar los productos que contienen alcohol?

Control de identificaciones: ventas legales

Verificar la identificación es una parte importante de garantizar ventas legales de alcohol. Las leyes relacionadas con las bebidas alcohólicas no le exigen que verifique la identificación del comprador, pero si le vende alcohol a un menor, estará violando la ley. El único modo de garantizar que el comprador tenga edad legal es verificar su identificación.

“¿Parece menor de 30 años? Verifique su identificación”

Usted puede elegir no aceptar todas las identificaciones permitidas conforme a la ley, incluyendo identificaciones verticales. Si no las acepta todas, pídale a su empleador que encierre con un círculo aquellas que se aceptan en su tienda o que las escriba en una lista.

Tipos aceptables de identificación

- Una licencia de conducir, tarjeta de identificación o permiso de instrucción emitido por cualquier estado estadounidense, provincia canadiense o un territorio estadounidense o el distrito de Columbia
- Una identificación militar de EE.UU.
- Un pasaporte oficial
- Una identificación de la Marina Mercante
- Una tarjeta de identificación tribal del Estado de Washington

Una identificación válida debe mostrar:

- Fecha de nacimiento
- Firma (excepto la identificación militar de EE.UU.)
- Foto
- Fecha de vencimiento (excepto las tarjetas de inscripción tribal)

Su tienda puede no aceptar todas las identificaciones permitidas conforme a la ley, incluidas las identificaciones verticales. Por favor, pídale a su gerente una lista completa.

¿Qué tipos de identificaciones acepta su tienda? _____

Cómo verificar una identificación

1. Pida la identificación.
2. Haga que el cliente le entregue la identificación a usted. No acepte ni manipule la billetera de un cliente.
3. Verifique la fecha de vencimiento. No acepte una identificación vencida.
4. Verifique la fecha de nacimiento. En el caso de identificaciones verticales, verifique la información que está a la izquierda de la foto para asegurarse de que el cliente ya ha cumplido los 21 años de edad.
5. Verifique que la foto coincida con el cliente.
6. Verifique las características únicas de la identificación.

Método

Usar el método de T-M-P (Tocar, Mirar, Preguntar) le ayuda a verificar que la identificación que el cliente está usando sea legítima y no sea falsa o esté alterada

TOCAR

Sostenga la identificación y trate de sentir:

- Bordes elevados alrededor de la foto
- Superficies abultadas
- Laminado irregular
- Cortes, hendiduras o pinchazos
- Laminado despegado o bordes desparejos
- Grosor y calidad de la identificación

MIRAR

Mire, pero mire bien, no le dé sólo un vistazo a la identificación

- Verifique primero la fecha de vencimiento y rechace la identificación si está vencida
- Rechace una identificación “nula”
- Verifique las fechas de nacimiento
- Revisar la foto: ¿Compare la foto con la persona?
- Compare la consistencia de la impresión: busque letras y números que no coincidan o estén desalineados
- Dé vuelta la identificación y verifique la información al dorso

PEDIR

Si la identificación sigue siendo dudosa, pida una segunda identificación. Es muy infrecuente que las personas con una ID falsa lleven consigo una segunda identificación. Pregúntele a la persona:

- ¿Cuál es su código postal?
- ¿Cuál es su domicilio?
- ¿Cuál es su edad?
- ¿En qué año se graduó de la escuela secundaria?
- ¿Cómo se escribe su segundo nombre?
- Pídale a la persona que firme su nombre y compare esa firma con la que figura en la identificación

Cómo verificar las características únicas de una identificación

Muchas identificaciones tienen características especiales que pueden convertirlas en difíciles de duplicar o copiar. En julio de 2010 el Departamento Otorgamiento de Licencias de Washington introdujo nuevos diseños para la licencia de conducir y la tarjeta de identificación. La identificación con el diseño viejo es válida hasta su fecha de vencimiento. La licencia de conducir y la identificación del Estado de Washington tienen las siguientes características exclusivas:

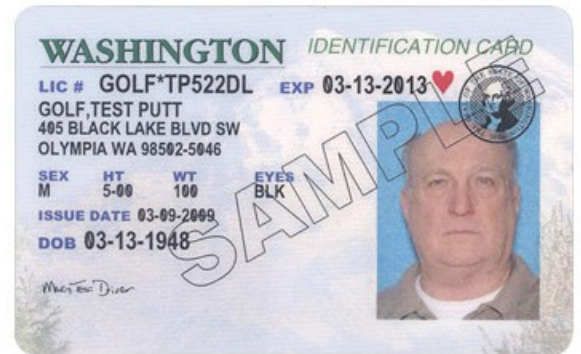
Nueva identificación/licencia de conducir de Washington:

1. Retrato fantasma (foto borrosa) en el extremo inferior derecho de la tarjeta
2. WA USA en el encabezado
3. Datos impresos que se superponen con la foto fantasma
4. Regla de 100: los dos primeros números en el N° de la licencia de conducir + los últimos dos dígitos de la fecha de nacimiento deben sumar hasta 100 (por ej.: 46+54=100)
5. Aparece un vacío si el laminado es alterado (no acepte esta identificación)



Vieja identificación/licencia de conducir de Washington:

1. La imagen del árbol se superpone en el extremo inferior derecho de la foto
2. El sello del estado se superpone con el extremo superior derecho de la foto
3. Regla de 100: los dos primeros números en el N° de la licencia de conducir + los últimos dos dígitos de la fecha de nacimiento deben sumar hasta 100. (por ej.: 52+48=100)
4. Aparece un vacío si el laminado es alterado (no acepte esta identificación)



Nueva identificación/licencia de conducir vertical de Washington:

1. Retrato fantasma (foto borrosa) a la derecha de la tarjeta
2. "Age 18/21 on" (cumplirá 18/21 el) debajo de la foto fantasma
3. WA USA en el encabezado
4. Datos impresos que se superponen con la foto fantasma
5. Regla de 100: los dos primeros números en el N° de la licencia de conducir + los últimos dos dígitos de la fecha de nacimiento deben sumar hasta 100. (por ej.: 07+93=100)
6. Aparece un vacío si el laminado es alterado (no acepte esta identificación)



Vieja identificación//licencia de conducir vertical de Washington:

1. "Edad 18/21 el" ubicada a la izquierda de la foto
2. Se superpone la imagen del árbol en la esquina inferior derecha de la foto
3. El sello del estado se superpone en el borde superior derecho de la foto
4. Regla del 100: los primeros dos números en el N° de la licencia de conducir + los dos últimos dígitos de la fecha de nacimiento deberían sumar 100 (por ej: 09+91=100)
5. Aparece un vacío si el laminado está alterado (no acepte esta identificación) ¹



Identificaciones verticales

El licenciatario decide si desea aceptar o no identificaciones verticales.

¿Su negocio acepta identificaciones verticales? _____

Esté alerta cuando verifique una identificación vertical. El cliente recibió dicha identificación cuando tenía menos de 21 años de edad, y podría verse diferente debido a que ha crecido. Verifique las características únicas indicadas en la página anterior, junto con la frase que dice “Age 21 ON...” (cumplirá 21 años de edad el...) junto a la foto, para verificar que el cliente tenga 21 años o más.

Si la persona no tiene la edad suficiente, deténgase, rehúcese a venderle y respete la póliza de la empresa.

Las apariencias pueden engañar. Ciertas características o comportamientos dificultan la posibilidad de juzgar la edad de un cliente:

- Vello facial
- Maquillaje
- Ropa
- Comportamiento nervioso
- Falta de contacto visual
- Cambio en el estilo/color del cabello

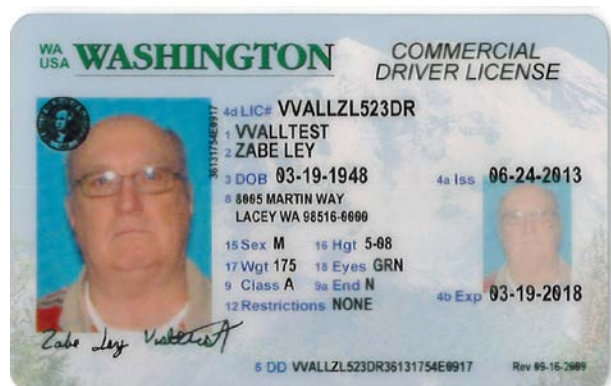
Identificación perforada

¿Qué hace si ve una identificación perforada?

Una licencia de conducir perforada que no ha vencido y que no ha sido perforada a través de la imagen, la firma, la fecha de nacimiento o la fecha de vencimiento, es un tipo aceptable de identificación para comprar bebidas alcohólicas. Verifique la póliza de la empresa para asegurarse de que tiene permitido aceptar esta identificación.

Prueba N° 2:

1. ¿Cuándo se emitió esta identificación? ____
2. ¿Cuál es la fecha de nacimiento?: _____
3. ¿Cuándo vence la licencia? _____
4. Encuentre los dos números que sumen 100
5. ¿Le vendería alcohol a esta persona? S/N



Prueba N°3:

1. ¿Cuándo se emitió esta identificación? _____
2. ¿Cuál es la fecha de nacimiento?: _____
3. ¿Cuándo vence la licencia? _____
4. Encuentre los dos números que sumen 100
5. ¿Le vendería alcohol a esta persona? S/N
6. Supongamos que hoy es 5 de junio de 2014, ¿le vendería alcohol a esta persona? _____



Encierre con un círculo las formas aceptables de identificación en su negocio:

- Licencia de conducir de Oregon Identificación de la Marina de los EE.UU. Identificación de Canadá
- Identificación perforada Licencia de conducir de Alaska Pasaporte coreano
- Licencia de conducir internacional identificación de estudiante
- Identificación del Departamento Correccional Tarjeta de crédito con foto Acta de nacimiento

¿Cómo sé si una identificación de otro estado es válida?

Si acepta licencias de conducir de otros estados, necesitará una Guía de verificación de identificación. Puede comprar guías con ejemplos de licencias de conducir de todos los estados en sitios web como www.driverslicenseguide.com, o comprar una aplicación de verificación de identificación electrónica.

Identificaciones falsas o pertenecientes a otra persona

Su seguridad y la de otros empleados es lo más importante. No intente confiscar una identificación que considere falsa. Incluso una identificación falsa es propiedad de alguna persona. Si cree que la identificación es falsa o que es la identificación de otra persona, dígame a la persona que está llamando al departamento de policía local para verificar la identificación. En ese momento el cliente hará una de estas dos cosas:

1. El cliente aguardará hasta que llegue la policía. Cuando la policía llegue la responsabilidad de determinar si la identificación es legítima o no es de ellos.

2. Abandonará su negocio. Si se retira de su negocio sin la identificación, usted tiene en su poder propiedad abandonada. Lleve la identificación abandonada a la agencia de policía local o al WSLCB con la fecha, la hora, la descripción del usuario de la identificación y cualquier otra información disponible. Si lleva el registro de actividades que se recomienda, asegúrese de ingresar en él este incidente.

Nota: No vale la pena tener un altercado físico con el fin de retener una identificación. Si el cliente es agresivo, devuélvale la identificación. Recuerde que la identificación es propiedad de la persona que la presenta. Usted no puede quedarse con su propiedad de manera legal.

Si sospecha que la identificación es falsa, o si no cree que la persona tenga 21 años o más, no le venda alcohol.

¿Qué debe hacer según la póliza interna de su empresa cuando crea que una identificación es falsa o ha sido alterada?

Prueba Nº 3:

1. **Un cliente de aspecto juvenil presenta su identificación del trabajo con una foto junto con una tarjeta de crédito con una foto para comprar cerveza. ¿Le vende alcohol?**
 Sí No
2. **Su cliente parece tener una altura de más de seis pies y usted calcula que su peso es de 230lbs. Sin embargo, la identificación presentada indica que su altura es de 5'8" y su peso de 160lbs. ¿Le vende alcohol?**
 Sí No
3. **Usted descubre signos evidentes de alteración en la identificación de un cliente. ¿Cuál de las siguientes opciones no debe intentar?**
 - A. Decirle al cliente que la identificación no es aceptable
 - B. Decirle al cliente que está llamando a la policía para verificar la autenticidad de la identificación
 - C. Pedirle que le presente una forma de identificación diferente y aceptable
 - D. Quedarse con la identificación falsa y pedirle al cliente que abandone el negocio.

No vender a personas aparentemente intoxicadas

Signos comunes de intoxicación

Si una persona exhibe dos o más de los siguientes signos, puede ser que esté intoxicada. Es importante advertir que estos signos de conducta no son específicos de una persona intoxicada. Algunos clientes pueden tener una discapacidad que afecte su habla o sus habilidades motrices. Esto puede hacer que determine si una persona está intoxicada resulte más difícil, es por eso que debe prestar atención a otros signos, como por ejemplo un fuerte olor a alcohol.

Si un cliente presenta una combinación de estos indicadores, no le venda alcohol:

- Es descuidado o torpe con el dinero
- Arrastra las palabras al hablar
- Camina de manera inestable
- Presenta un fuerte olor a alcohol
- Habla excesivamente fuerte
- Habla lentamente de manera deliberada
- Conducta beligerante

Cómo negarse a realizar una venta

Por favor, recuerde lo siguiente a la hora de negarse a realizar una venta:

- Coloque el producto fuera del alcance del cliente
- Mantenga un tono amable, discreto y firme. No discuta con el cliente
- Culpe a la ley del estado por su negativa a vender; no puede venderle legalmente a menores de edad o a personas aparentemente intoxicadas
- Ofrezcale venderle una bebida sin alcohol
- Hágale saber que lo valora como cliente pero que tiene que respetar la ley del estado
- Obtenga asistencia de su supervisor si la persona se vuelve discutidora o beligerante
- Llame a la policía de ser necesario
- No puede retener físicamente a un cliente ni apoderarse de las llaves de su automóvil o vehículo
- Un cliente intoxicado puede permanecer en su negocio si no posee alcohol. Asegúrese de que no le pida a otro cliente que le compre alcohol

Parte Tercera de responsabilidad:

Si el alcohol se vendió ilegalmente a un menor de edad o a una persona aparentemente intoxicada, y ese menor o persona aparentemente intoxicada provocan daños a terceras personas; esto es, a víctimas inocentes, la víctima inocente puede demandar al titular de la licencia y al empleado por los daños. La información sobre la responsabilidad civil se presenta en el video de Último Aviso.

La Tercera parte de las ventas

Es ilegal comprar alcohol para menores

Pueden presentarse ocasiones en las que usted sospeche que alguien está intentando comprar alcohol para un menor. Debajo hay una lista de algunos de los indicadores de una venta potencial para tercera parte de medidas que puede tomar para evitar que suceda:

Situación:	Un menor está acompañando a alguien que obviamente no es su padre ni su tutor.
Resolución:	Pida ver las ID de todas las personas. Si alguien es menor de 21, niéguese a vender.
Situación:	Un grupo de jóvenes están juntos en la tienda, pero algunos de ellos se quedan detrás cuando la persona con edad legal se acerca a la caja registradora para comprar el alcohol.
Resolución:	Pida ver las identificaciones de todas las personas del grupo. Si alguien es menor de 21, niéguese a vender.
Situación:	Un grupo de jóvenes están esperando en el estacionamiento mientras otra persona ingresa y compra el alcohol. (Podría ser una persona del grupo o alguien a quien detuvieron en el estacionamiento para entregarle dinero para que les compre alcohol).
Resolución:	Pregúntele a la persona si los jóvenes en el estacionamiento están esperándola. Si responde que sí, niéguese a vender. Si la persona dice que no están con él/ella, pero usted sospecha que sí lo están, infórmele a la personas sobre las sanciones por suministrarle alcohol a menores.

- Toda persona que le venda, entregue o suministre de cualquier otra manera licor a un menor está cometiendo un delito menor grave, sancionable con multas de hasta \$5.000, hasta un año de prisión, o ambas cosas.
- Usted siempre tiene el derecho a negarse a venderle alcohol si considera que se está realizando una actividad ilegal.
- Registre el incidente en el libro de registros de la tienda.
- ¡Marque el 911! Si alguna vez se siente inseguro al rechazar una venta, no dude en llamar a la policía.

Prueba N°4:

1. ¿Es legal venderle alcohol a un menor que cuenta con el permiso de sus padres?
 Sí No
2. Un cliente de 22 años de edad intenta comprar alcohol mientras sus amigos de aspecto juvenil aguardan fuera de la puerta de entrada. ¿Debería venderle alcohol a esta persona?
 Sí No

3. Si sospecha que un adulto está comprando alcohol para un menor de edad, ¿qué debería hacer?
 - a. Informarle que es ilegal suministrarle alcohol a un menor
 - b. Informarle que podría ser acusado/a de un delito menor grave
 - c. Negarse a venderle
 - d. Todas las anteriores

Documentación / Mantenimiento de Registros

Su libro de registros es una herramienta importante para documentar incidentes relacionados con el alcohol. Proporciona documentación escrita, quitándole la presión de tener que recordar los detalles de un incidente mucho tiempo después de sucedido. También le brinda a su supervisor un registro de los incidentes ocurridos en su tienda.

Recomendamos especialmente que use las siguientes pautas para establecer su mantenimiento de registros:

- Se debe usar un cuaderno de cubierta dura para realizar los registros de modo que cualquier página arrancada pueda advertirse
- Use un bolígrafo, no un lápiz
- Complete el libro de registros todos los días. Si no hubo incidentes, indique esto en sus anotaciones
- Si una línea es dejada vacía, haga una cruz sobre ella para evitar que no se agregue nada más adelante
- Registre los datos cada día; hora, fecha, lugar y una descripción del incidente relacionado con el alcohol y las personas involucradas. Si no tiene los nombres, describa a la(s) persona(s) involucrada(s)
- Indique si se llamó a la policía y registre sus acciones

Indique a sus empleados que documenten todos los incidentes y muéstreles dónde guarda su registro. Los empleados también pueden llevar un diario personal.

Su responsabilidad como vendedor de alcohol

Antes de realizar su primera venta de alcohol, tiene que completar esta capacitación y conocer. . .

- Las leyes sobre bebidas alcohólicas del estado
- La póliza de su negocio
- Cómo usar cualquier equipo para verificación de la edad que se utilice en su negocio
- A quién llamar en caso de dificultades
- Tiene que recibir entrenamiento para vender alcohol legalmente

Antes de realizar el examen, por favor asegúrese de comprender los siguientes temas:

- Sé cómo reconocer a menores y personas aparentemente intoxicadas (AIP, por sus siglas en inglés)
- Conozco los tipos de identificaciones legales que puedo aceptar para las compras de alcohol
- Sé cuándo y cómo verificar las identificaciones y reconocer identificaciones falsas
- Conozco los métodos para rechazar ventas de alcohol a menores y AIP
- Comprendo las consecuencias de venderle alcohol a menores y AIP
- Conozco las pólizas internas de mi empleador sobre la venta de alcohol, que incluyen la verificación de la identificación de cualquier persona que aparente tener 30 años de edad o menos

De ser necesario, por favor repase los temas antes de realizar el examen.

Este es un examen a libro cerrado, no se permite el intercambio de opiniones entre los empleados durante la prueba.

Examen del RVP

1. ¿Qué puede suceder si le vende alcohol a un menor?

- a. Una posible sentencia a prisión por hasta un año/multa monetaria de hasta \$5.000, o ambas cosas
- b. Pérdida del empleo/cancelación de la licencia para vender alcohol del negocio
- c. Demanda civil con decisión monetaria
- d. Todas las anteriores

2. El alcohol es un producto recreativo popular para muchos consumidores, pero también es una droga legal que se asocia a un montón de efectos dañinos cuando se consume de manera excesiva o inadecuada. Las ventas de alcohol se tienen que tratar de una manera diferente a la mayoría de los otros productos.

- a: Verdadero b: Falso

3. Las obligaciones legales de un vendedor de alcohol incluyen:

- a. Confiscar identificaciones falsas o alteradas
- b. Negarse a vender alcohol a menores y personas aparentemente intoxicadas
- c. Diagnosticar alcoholismo en los clientes
- d. Preguntar a los clientes si han estado bebiendo antes de venderles alcohol

4. El alcohol es un producto legal que está disponible para personas de 21 años de edad o más. La ley del Estado de Washington prohíbe la venta de alcohol a menores y personas aparentemente intoxicadas.

a: Verdadero b: Falso

5. Una vez que ha tomado la decisión de negarse a realizar una venta, ¿cuál debería ser el paso siguiente?

- a. Colocar el producto lejos del alcance del cliente
- b. Seguir siendo amable, discreto y firme. No discutir
- c. Hacerle saber que lo/la valora como cliente pero debe respetar la ley del estado.
- d. Obtener asistencia de su supervisor si la persona se torna discutidora o beligerante.
- e. Todas las anteriores

6. Marque todas las formas de identificación aceptables en su negocio:

- Una licencia de conducir, tarjeta de identificación o permiso de instrucción emitido por cualquier estado de los EE.UU. o provincia de Canadá, un territorio de los EE.UU. o el Distrito de Columbia
- Una identificación militar de los EE.UU.
- Una identificación universitaria oficial
- Un pasaporte oficial
- Una identificación de la Marina Mercante
- Una tarjeta de crédito importante
- Una tarjeta de identificación tribal del Estado de Washington

7. Cuando examine una identificación, debe hacer que el cliente la retire de su cartera y se la entregue.

a. Verdadero b. Falso

8. Al verificar una identificación, usted

- a. No precisa revisarla de nuevo si un colega ya la ha revisado
- b. Puede aceptar una identificación vencida con una foto válida
- c. No necesita pedirle la identificación a un cliente regular
- d. Sostiene la identificación y revise la fecha de vencimiento, fecha de nacimiento, foto, descripción física, irregularidades en la identificación, y haga preguntas de ser necesario

9. Como Vendedor Responsable certificado, la póliza interna de mi tienda exige que revise la identificación de toda persona que aparente tener menos de 30 años de edad.

- a. Verdadero b. Falso

10. ¿Cuáles podrían ser los signos de intoxicación? Marque todas las que correspondan.

- Es descuidado o torpe con el dinero
- Arrastra las palabras al hablar
- Camina de manera inestable
- Presenta un fuerte olor a alcohol
- Habla excesivamente fuerte
- Habla lentamente de manera deliberada
- Conducta beligerante

11. ¿Puede venderle alcohol a esta persona?

- Hoy es el 22 de julio de 2008 y la fecha de nacimiento del cliente es el 23 de julio de 1991 S / N
- Hoy es el 24 de julio de 2007 y la fecha de nacimiento del cliente es el 23 de julio de 1990 S / N
- Hoy es el 3 de mayo de 2013 y la fecha de nacimiento del cliente es el 9 de noviembre de 1993 S / N
- Hoy es el 8 de abril de 2014 y la fecha de nacimiento del cliente es el 19 de marzo de 1993 S / N

12. ¿Cuáles son los signos de una identificación alterada, fraudulenta o fabricada?

- a. Todos los signos de que se ha agregado información, foto o laminación a la identificación
- b. Características de seguridad incorrectas o que faltan en la identificación
- c. La foto, la firma y/o las estadísticas vitales de la identificación no coinciden con el titular de la tarjeta
- d. Todas las anteriores

13. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es correcta?

- a. El alcohol es un factor en un promedio de aproximadamente 4.700 muertes de jóvenes menores de edad en los Estados Unidos cada año.
- b. La ingestión de alcohol por parte de menores de edad contribuye a una amplia variedad de problemas de salud y sociales muy costosos, que incluyen accidentes de tránsito, suicidios, homicidios, agresiones, actividad sexual riesgosa, lesiones involuntarias, daño cerebral, problemas académicos e intoxicación con alcohol y drogas.
- c. Si un cliente intoxicado abandona su negocio y es arrestado por conducir bajo los efectos del alcohol, puede tener que pagar multas, cumplir una sentencia en prisión y completar un programa de tratamiento contra el alcohol.
- d. Todas las anteriores

¿El empleado aprobó el examen? S / N: _____
Firma del instructor

Repase las preguntas mal contestadas. De ser necesario, repase las secciones que exigen mayor clarificación.

Pídale al empleado que firme el Reconocimiento de comprensión de las pólizas internas sobre venta de alcohol de la tienda y guarde una copia durante tres años.

Ofrezca Cursos de actualización dentro de los próximos 12 meses, que incluyan:

- **Revisión de las pólizas internas de la tienda sobre la venta de alcohol y la Capacitación sobre Venta Responsable de Bebidas Alcohólicas.**
- **Conservar el registro de la capacitación durante tres años.**

Para más recursos, actualizaciones y materiales de cursos de actualización, por favor visite el sitio web del Consejo de Control de Bebidas Alcohólicas en www.liq.wa.gov y busque el Programa de Vendedores Responsables bajo Servicios de Licencia.

Hoja de respuestas de la guía de capacitación: Hoja de respuestas del examen de RVP:

Prueba N°1:

1. No
2. No
3. Vendedor
4. No

Prueba N°2:

1. 6-24-2013
2. 3-19-1948
3. 3-19-2018
4. 52+48
5. Sí

Prueba N°3:

1. 6-24-2013
2. 10-4-1997
3. 10-4-2017
4. 3+97
5. 10-4-2015

Prueba N°4:

1. No
2. No
3. d

Prueba N°5:

1. No
2. No
3. d

1. d
2. droga legal
3. b
4. 21
5. e
6. Una identificación universitaria oficial;
una tarjeta de crédito importante con foto
7. a
8. d
9. a
10. todos son signos de intoxicación
11. No, No, No, Sí
12. d
13. d

Reconocimiento de comprensión de las pólizas internas sobre venta de alcohol de la tienda

1. Recibí el entrenamiento las leyes y regulaciones sobre bebidas alcohólicas de WA, y las pólizas de la tienda acerca de la venta de alcohol antes de vender productos alcohólicos. Entiendo que repetiré el entrenamiento una vez al año y que el registro de mi entrenamiento será mantenido en la tienda durante tres años.
2. Entiendo que sólo puedo venderle alcohol a un cliente de 21 años de edad o más y que no exhiba signos de intoxicación.
3. debo revisar la identificación de todas las personas que aparenten tener menos de 30 años de edad para garantizar su edad legal.
4. Puedo aceptar cualquiera de las siguientes identificaciones:
 - a. Una licencia de conducir, tarjeta de identificación o permiso de instrucción emitido por cualquier estado estadounidense, provincia canadiense o un territorio estadounidense o el distrito de Columbia
 - b. Una identificación militar de los EE.UU.
 - c. Una tarjeta de identificación tribal del Estado de Washington
 - d. Una identificación de la Marina Mercante
 - e. El pasaporte de cualquier nación
5. La identificación no tiene que estar vencida y debe incluir la fecha de nacimiento, la firma y la foto.
6. Debo negar una venta cuando un cliente:
 - a. Es incapaz de presentar una identificación válida (la identificación parece ser falsa, no coincide con la persona, ha vencido o la persona no posee una identificación)
 - b. Aparentemente está intoxicado (muestra dos o más signos de intoxicación)
 - c. Aparentemente intenta comprar alcohol para cualquier persona menor de 21 años
7. Tengo que informar todas las negativas a vender alcohol a mi gerente y/o documentarlas en un libro de registros.
8. Comprendo que si no reviso la identificación y vendo alcohol de manera ilegal, estaré sujeto a una sanción disciplinaria que puede llegar hasta e incluir el despido de mi empleo además de recibir citas criminales judiciales/sanciones monetarias o un período en prisión de acuerdo con la Ley del Estado.
9. Comprendo que puedo solicitar entrenamiento adicional a mi gerente o a WSLCB para que me ayude a vender alcohol de manera responsable.

Nombre en letra de imprenta (Vendedor)

Firma (Vendedor)

Fecha

Nombre en letra de imprenta (Supervisor)

Firma (Supervisor)

Fecha



Consejo de Control de Bebidas Alcohólicas del Estado de Washington

Misión

Promover la seguridad pública a través de la administración constante y justa de las leyes sobre bebidas alcohólicas y cannabis a través de la educación, el cumplimiento voluntario, la venta responsable y la prevención del uso indebido del alcohol, el cannabis y el tabaco.

www.liq.wa.gov

Para obtener esta publicación en un formato alternativo, contacte al coordinador ADA de la agencia al (360) 664-1783.